

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan industri mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi. Berbagai macam produk dan jasa telah banyak ditawarkan oleh perusahaan, hal ini tentu membuat calon konsumen akan semakin selektif dalam mengonsumsi barang atau jasa. Dampak dari keadaan tersebut membuat barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan akan semakin banyak dan persaingan memenangkan pasar akan semakin sulit. Sehingga peningkatan kinerja di dalam perusahaan merupakan hal wajib yang harus dilakukan demi tetap bertahan di persaingan industri.

Sejalan dengan kemajuan dunia industri, kinerja menjadi perhatian penting dalam tumbuh kembang perusahaan. Karena dengan melihat seberapa baik kinerja, maka akan diketahui sejauh mana perusahaan mencapai visi dan misinya. Hal ini sesuai dengan teori Moeheriono (2010) yang mengatakan bahwa, kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Dan kinerja dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu kinerja operasional, kinerja administratif, dan kinerja strategik.

Peningkatan kinerja di dalam organisasi demi mencapai tujuan organisasi wajib dilakukan, karena dengan peningkatan kinerja maka daya saing perusahaan

akan meningkat. Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan kinerja, dimana ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Salah satunya yaitu berkaitan dengan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Sehingga ketika kualitas produk dapat terjaga dengan baik dan ditingkatkan, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat.

Fokus terhadap kualitas produk adalah langkah yang dapat membuat perusahaan bertahan di tengah iklim yang kompetitif saat ini. Nasution (2015) kualitas produk adalah salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Terdapat pendekatan kualitas yang telah diterapkan banyak organisasi di dunia, pendekatan itu adalah Total Quality Management. Gaspersz (2011) mengungkapkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) mampu meningkatkan kinerja pada perusahaan.

Penerapan TQM yang benar akan meningkatkan kinerja perusahaan, karena TQM berpengaruh terhadap kinerja perusahaan (Al-Faritsy dan Suseno, 2014). Dan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dapat menerapkan dimensi utama TQM yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2015) yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan karyawan. Diantara 10 dimensi yang diterapkan, terdapat satu dimensi

yang terbukti memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja yaitu adanya keterlibatan karyawan (Al-Faritsy dan Suseno, 2014).

Penerapan kualitas yang tepat, terbukti dapat meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Namun sebaliknya, jika kualitas tidak dapat diterapkan dengan baik maka kinerja perusahaan juga akan terganggu karena produk yang dihasilkan dapat kurang diminati oleh konsumen. Fenomena ini diungkapkan juga oleh Ketua Paguyuban UKM yang berada di Kota Malang bahwa UKM yang memproduksi makanan dan minuman memiliki tingkat kesadaran yang rendah dalam menghasilkan produk berkualitas. Sehingga produk yang dihasilkan UKM cukup sulit bersaing dalam pasar.

Fenomena tersebut juga didukung oleh adanya beberapa keluhan yang diungkapkan oleh pemilik UKM Makanan dan Minuman bahwa, penjualannya mengalami penurunan. Salah satu penyebabnya yaitu kurang fokusnya pemilik dalam memahami kebutuhan pelanggan dan kualitas produk yang dihasilkan. Pengetahuan mengenai cara mempertahankan kualitas produk dirasa masih kurang, hal ini dapat diketahui dengan melihat cara pengemasan produk yang kurang rapi dan kurang menarik. Sehingga hal ini dapat menyebabkan kualitas dari produk tidak maksimal dan minat dari konsumen juga akan menurun.

Pesaing baru yang datang terus memberikan tekanan serius terhadap produk UKM di Malang. Salah satu pesaing yang langsung dirasakan oleh pemilik UKM adalah hadirnya produk oleh-oleh yang dimiliki oleh *public figure*. Dengan pengemasan yang menarik dan inovasi yang dimiliki oleh produk tersebut, dapat

membuat minat masyarakat atau konsumen akan produk tersebut terbelang tinggi. Sehingga minat konsumen akan produk oleh-oleh khas yang sudah lama ada di suatu daerah mengalami penurunan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang telah dihimpun dari ketua paguyuban dan pemilik UKM. Dapat diketahui bahwa kualitas produk yang dihasilkan UKM masih terbelang rendah. Jika hal ini tidak segera disadari dan ditindaklanjuti oleh pemilik UKM maka eksistensi produk UKM akan terus mengalami penurunan. Sehubungan dengan fenomena tersebut, maka penting untuk melakukan penelitian yang berkaitan tentang kualitas dengan pendekatan *Total Quality Management* dan Kinerja Perusahaan. Sehingga penelitian ini berjudul “ ***Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada UKM Makanan dan Minuman di Kota Malang)***”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan ?
2. Dari dimensi *Total Quality Management*, manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja perusahaan ?

### C. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan.
2. Untuk mengetahui dimensi *Total Quality Management* yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kinerja Perusahaan

### D. Manfaat

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan positif dalam mengambil keputusan dengan menerapkan *Total Quality Management* demi meningkatkan kinerja perusahaan pada UKM Makanan dan Minuman di Kota Malang

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan perbandingan dalam melakukan penelitian di bidang yang sama.